



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

TÍTULO:

APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2009 PARA LA MEJORA DE
LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR OPERATIVO DEL ÁREA
DE INSPECTORÍA EN LA EMPRESA DEPÓSITOS S.A., CERCADO
DE LIMA, 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

SILVA FLORES, EDUARDO FERNANDO

ASESOR:

Ma. TERESA MIRANDA HERRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2016

Página del Jurado

PRESIDENTE DEL JURADO

SECRETARIO DE JURADO

VOCAL DE JURADO

DEDICATORIA

El siguiente trabajo está dedicado a mi madre, hermana, suegra y principalmente a mi esposa Karina, que con su apoyo y aliento hicieron de mí una persona responsable, proponiéndome retos y objetivos para lograr alcanzar mis metas; así mismo, agradezco por su comprensión y paciencia.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por permitirme vivir esta experiencia y alcanzar uno de mis sueños; a mi familia y amigos por sus enseñanzas ejemplares de amor, trabajo, honestidad, perseverancia y unión, así mismo a la empresa donde laboro, Depósitos S.A., que me han brindado la oportunidad y la confianza de poder seguir creciendo profesionalmente, a mis jefes del área quienes también me brindaron su apoyo en la meta que me había trazado, a la Universidad César Vallejo que me acogió en sus aulas y que me viene formando como profesional. Finalmente, a los profesores que con su dedicación me brindaron una formación profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Eduardo Fernando Silva Flores, con DNI N° 40960702 en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, con la tesis Titulada “Aplicación de la Norma ISO 9004:2009 para la mejora de la Productividad del trabajador operativo del área de Inspectoría en la empresa Depósitos S.A., Cercado de Lima, 2015 ”

Declaro bajo juramento que:

1. Toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.
2. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.
3. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los números como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Febrero del 2016

Eduardo Fernando Silva Flores

DNI Nro: 40960702

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, presento la investigación titulada: **“APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2009 PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJADOR OPERATIVO DEL ÁREA DE INSPECTORÍA EN LA EMPRESA DEPÓSITOS S.A., CERCADO DE LIMA, 2015”**, requisito para obtener el título de Ingeniero Industrial.

La presente investigación es de tipo Aplicada con un diseño Pre Experimental, está estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registró los antecedentes, fundamentación científica, justificación, el problema, Hipótesis y los objetivos. En el capítulo II, se registró el marco metodológico, donde se aprecia la variable, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos. En el capítulo III, se muestran los resultados y la propuesta sugerida, en capítulo IV, se muestran las discusiones, en el capítulo V, se muestran las conclusiones, en el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones, en el capítulo VII, se considera las referencias bibliográficas y finalmente en el capítulo VIII, se observan los anexos.

Atentamente

Eduardo Fernando Silva Flores

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2 TRABAJOS PREVIOS	17
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	21
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	29
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	30
1.6 HIPÓTESIS	31
1.7 OBJETIVOS	32
II. MÉTODO	33
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	37
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	40
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	40
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIÓN	84
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS	89
VIII. ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla N°01.-Cuadro de actividades	45
2. Tabla N°02.- Procedimientos para control de almacenes	94
3. Tabla N°03.- Indicadores Inspectoría (1er semestre)	95
4. Tabla N°04.- Cuadro de Rentabilidad de los Warrants	96
5. Tabla N°05.- Cuadro control indicadores aprobación de inventarios para emisión de warrants	97
6. Tabla N°06.- Diagrama de Pareto	98
7. Tabla N°07.- Solicitud de emisión de warrants	99
8. Tabla N°08.- Cuadro de Incidencias	100
9. Tabla N°09.- Valores Acumulados	101
10. Tabla N°10.- Indicadores Inspectoría (2do semestre)	102
11. Tabla N°11.- Cuadro de Indicador de Gestión	103
12. Tabla N°12.- Cuadro de movimientos de Warrants	104
13. Tabla N°13.- Cuadro de Actividades	105
14. Tabla N° 14.- Cuestionario de Evaluación del Desempeño	116
15. Tabla N°15.- Matriz de Consistencia	117
16. Tabla N°16.- Validación de Expertos	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Gráfico N°01.- Diagrama de flujo del proceso de emisión de warrant	106
2. Gráfico N°02.- Organigrama de la empresa Depósitos S.A.	107
3. Gráfico N°03.- Organigrama del área de Inspectoría	108
4. Gráfico N°04.- Gráfico de Pareto	109
5. Gráfico N°05.- Valor Acumulado	110
6. Gráfico N°06.- Cuadro comparativo en valores US\$ de los periodos 2013 – 2015 (1er semestre año 2015)	111
7. Gráfico N°07.- Cuadro comparativo en valores US\$ de los periodos 2013 – 2015 (2do semestre año 2015)	112
8. Gráfico N°08.- Cuadro comparativo en cantidad de almacenes de los periodos 2013 – 2015 (1er semestre año 2015)	113
9. Gráfico N°09.- Cuadro comparativo en cantidad de almacenes de los periodos 2013 – 2015 (2do semestre año 2015)	114

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Figura N° 01.- Norma ISO 9004:2009	26
2. Figura N° 02.- Implementación de semaforización de coordenadas	115

RESUMEN

La presente investigación titulada Aplicación de la Norma ISO 9004:2009 para la mejora de la productividad del trabajador operativo del área de Inspectoría en la empresa Depósitos S.A. tuvo como objetivo determinar cómo la aplicación de la Norma mediante la implementación de un software mejoró la productividad, la eficacia y eficiencia del trabajador operativo.

Para esta investigación se utilizó como herramienta de estudio la Norma ISO 9004:2009 el capítulo 6.3 Personas en la Organización: capítulo que desarrolla la gestión, competencias, participación y motivación de personas.

La investigación siguió un diseño pre-experimental y de tipo aplicada, se empleó como técnica el análisis de datos numéricos y se utilizó como instrumento el formato de recolección de datos; la validez se hizo a través del Juicio de Expertos y la población de estudio y muestra estuvo conformado por 15 trabajadores del área de Inspectoría entre nombrados y contratados durante el periodo de investigación.

La investigación concluyó en que la aplicación de norma mediante la implementación de un software mejoró la productividad e incrementó la eficiencia y eficacia del trabajador operativo complementándola con capacitaciones periódicas al personal.

Palabras claves: Productividad, mejora, implementación.

ABSTRACT

This research titled Application of ISO 9004: 2009 to improve worker productivity operating area Deposits Province in the company S.A. aimed to determine how the application of the standard by implementing software improved productivity, efficiency and operating efficiency of the worker.

For this research was used as a study tool ISO 9004: 2009 Section 6.3 People in the organization: chapter that develops management skills, participation and motivation of people.

The investigation followed a pre-experimental and applied design type, was employed as a technical analysis of numerical data and was used as an instrument format of data collection; the validity was done through expert judgment and the study population and sample consisted of 15 workers Inspectorate area between appointed and hired during the investigation period.

The investigation concluded that the application of rule by implementing software improved productivity and increased operating efficiency and effectiveness of worker complementing it with regular staff training.

Keywords : Productivity, improvement , implementation.